

**ESTRATEGIA PARA LOGRAR LA EFICIENCIA DEL PROCESO DE ARCHIVO
FÍSICO, MEDIANTE LA ACTUALIZACIÓN DE LAS TABLAS DE RETENCIÓN
DOCUMENTAL EN EL CREDICENTRO DE LA REGIÓN SUR OCCIDENTAL
DEL BANCO DE OCCIDENTE**

HECTOR FABIO TEJEDA LIBREROS

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
2011**

**ESTRATEGIA PARA LOGRAR LA EFICIENCIA DEL PROCESO DE ARCHIVO
FÍSICO, MEDIANTE LA ACTUALIZACIÓN DE LAS TABLAS DE RETENCIÓN
DOCUMENTAL EN EL CREDICENTRO DE LA REGIÓN SUR OCCIDENTAL
DEL BANCO DE OCCIDENTE**

**Proyecto de Grado para optar el título de
Administrador de Empresas**

HECTOR FABIO TEJEDA LIBREROS

**Director
GONZALO ARMANDO FORERO TORRADO
INGENIERO AGRÓNOMO**

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
2011**

Nota de aceptación

Aprobado por el comité de grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar el título de Administrador de Empresas.

ANGELA MARIA OTERO VALBUENA
Jurado

CARLOS ALBERTO ESCANDON
Jurado

Santiago de Cali 14 de Junio de 2011

AGRADECIMIENTOS

Es para mí un orgullo saber que estoy culminando uno de mis objetivos trazados dentro de mi vida personal, el cual estoy totalmente seguro que me ayudará a fortalecer mis retos competitivos y es el de optar el título profesional de Administración de Empresas.

Como primera medida doy gracias a Dios por haberme dado el esfuerzo y la perseverancia necesaria durante todo el proceso de formación académica, adicional doy gracias al Banco de Occidente por haberme permitido realizar mi trabajo de grado en la empresa donde laboro actualmente en la cual me dieron gran apoyo y confianza para continuar con mi labor formadora dirigiéndome siempre hacia el camino de la verdad y hacia el bien de todos.

Mis padres han sido una parte muy importante durante todo el proceso de formación en mi vida, debido a que siempre han estado pendientes del avance y consecuencias que he tenido, por eso agradezco de una manera extraordinaria a ellos la confianza que han depositado en mí.

CONTENIDO

RESUMEN	10
GLOSARIO	11
INTRODUCCION	13
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
2. OBJETIVOS	18
2.1 OBJETIVO GENERAL	18
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
3. ANTECEDENTES	19
4. JUSTIFICACION	20
5. MARCO DE REFERENCIA	21
5.1 MARCO TEÓRICO	21
5.2 MARCO LEGAL	27
5.3 MARCO CONCEPTUAL	28
5.4 MARCO CONTEXTUAL	29
6. METODOLOGIA	31
6.1 TIPO DE INVESTIGACION	31
6.2 DISEÑO METODOLÓGICO	32
7. GENERALIDADES DEL BANCO DE OCCIDENTE	34
8. DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS	36

8.1 PROPUESTA DE LA ACTUALIZACION DE LA TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL PARA EL CREDICENTRO DE LA REGION SUROCCIDENTAL	36
8.2 ENVÍO DE LA PROPUESTA APROBADA POR LA GERENCIA Y POR EL COMITÉ DE ARCHIVO AL CREDICENTRO DE LA REGIÓN SUR OCCIDENTAL PARA ACEPTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN.	50
9. CONCLUSIONES	51
10. RECOMENDACIONES	52
BIBLIOGRAFÍA	53
ANEXOS	54

LISTA DE CUADROS

CUADRO 1 RESUMEN BOLETÍN JURÍDICO 2007

CUADRO 2 CANTIDAD DE TIPOS DOCUMENTALES

CUADRO 3 CANTIDAD DE DOCUMENTOS FÍSICOS Y DIGITALES.

CUADRO 4 TIEMPO DE RETENCIÓN ACTUAL

CUADRO 5 TIEMPO DE RETENCIÓN PROPUESTO

LISTA DE GRAFICOS

GRÁFICO 1 FASES DE PLANEACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS.

GRÁFICO 2 ESTABLECIMIENTO DE LA MEDICIÓN DEL PROCESO.

GRÁFICO 3 FASES DE LA GESTIÓN DE CONOCIMIENTO.

GRÁFICO 4 PROCESO DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.

GRAFICO 5 CANTIDAD DE TIPOS DOCUMENTALES EN TRD FISICA DEL CREDICENTRO.

GRAFICO 6 DOCUMENTOS FISICOS Y DIGITALES.

GRAFICO 7 COMPARACION DE LA DOCUMENTACION FISICA Y DIGITAL

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A FORMATO TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL.

ANEXO B ACTA DE SEGUIMIENTO.

ANEXO C PROPUESTA FORMATO TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL.

ANEXO D MODELO OPERATIVO.

ANEXO E DIAGRAMA DE ACTIVIDADES.

ANEXO F DETALLE DE LA DOCUMENTACION.

ANEXO G FASES DE PLANEACION.

RESUMEN

En el año 2005, el Banco de Occidente contrató una asesoría con la empresa SETECSA, empresa experta en el tema, para recopilar información y presentar una propuesta para la elaboración de las **TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL**.

Debido al crecimiento del Banco a partir de la aparición de nuevas áreas y tipos documentales, se hace necesario actualizar dichas tablas.

Con la existencia de nuevas tecnologías como la digitalización. Que mejoran la calidad de las imágenes, facilitan la búsqueda para la atención de requerimientos, reclamos y dada la obsolescencia de los procesos de microfilmación, se hace necesario modificar los procedimientos del Banco respecto a la conservación de las imágenes y los documentos físicos

Este proceso de verificación se logró con el apoyo de algunos usuarios de Las Tablas de Retención Documental, quienes conceptuaron que las tablas que el Banco estaba utilizando en la actualidad en su gran mayoría eran desconocidas por los usuarios.

El presente trabajo muestra el diseño de una estrategia para lograr la eficiencia en el proceso de archivo físico de los Credicentros de la Región Suroccidental del Banco de Occidente, mediante la actualización de las Tablas de Retención Documental en cuanto a los tipos documentales y a los tiempos de retención de los mismos.

GLOSARIO

- **ARCHIVO CENTRAL:** En el que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.
- **ARCHIVO DE GESTION:** Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados.
- **ARCHIVO HISTORICO:** Es aquel al que se transfieren desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente.
- **COMITÉ DE ARCHIVO:** Grupo asesor de la alta dirección, responsable de definir las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos.
- **DIAGRAMA DE FLUJO:** Representación grafica de las partes de un proceso mostrando las actividades que se realizan durante el desarrollo de dichas actividades.
- **GESTIÓN DOCUMENTAL:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **MODELO OPERATIVO:** Proceso de radicación del crédito hasta el desembolso del crédito.
- **SERIE DOCUMENTAL:** Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: Hojas de Vida o Historias Laborales, Contratos, Actas, Informes, entre otros.
- **SUBSERIE DOCUMENTAL:** Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie y se jerarquizan e identifican en forma separada del

conjunto de la serie por los tipos documentales que varían de acuerdo con el trámite de cada asunto.

- **TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL:** Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.
- **TIPO DOCUMENTAL:** Unidad documental simple.
- **UNIDAD ADMINISTRATIVA:** Unidad técnico-operativa de una institución.

INTRODUCCION

Varias entidades han decidido enfocar sus estudios en la gestión documental, con el objetivo de proporcionar una mejor información acerca del tema, para que las personas y empresas mejoren sus procesos en esta materia y se guíen bajo un esquema general de archivo.

Es el ejemplo del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA que, dentro de sus proyectos educativos, ha determinado un espacio para dar a conocer las generalidades de la administración documental. Sobre su conceptualización indican que la administración documental permite el establecimiento de políticas, definición de normas, toma de decisiones que facilitan la gestión de las organizaciones.

Del mismo modo establecen que administrar los documentos es una actividad permanente encaminada a asegurar la historia, políticas, procedimientos y transacciones de una organización y registro adecuado.

De otro lado se encuentra el Archivo general de la Nación, que ha determinado la Ley General de Archivo, para responsabilizar a las personas sobre el manejo adecuado de los documentos.

El desarrollo de estos estudios, además de documentar el tema, ha despertado en las empresas el interés por administrar los documentos y otorgarles la justa importancia.

El presente trabajo se plantea en cinco apartes así: el primero plantea la situación del problema, seguido por los objetivos, la justificación y los marcos de referencia

Una vez se defina el diseño metodológico, se plantea la estrategia para lograr la eficiencia en el proceso de archivo.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las entidades financieras prestan servicios de tipo comercial y crediticio que deben estar soportados en una serie de documentos en los que se establece la actividad, los compromisos y relaciones con los clientes.

El Banco de Occidente es una entidad financiera que maneja diferentes líneas de crédito mediante diferentes tipos de Banca. Entre ellas se encuentra la Banca de Créditos para vehículos. Estos créditos son manejados en los Credicentros a lo largo de todo el País. En la región Suroccidental se cuenta con dos Credicentros: Uno en el Sur de la ciudad de Santiago de Cali, ubicado en la Calle 13 No. 72 – 12 Local 5. Y otro en el Norte en la Avenida 3N NO. 47ª 09 Esquina.

El Credicentro del norte de la ciudad es la sede Principal de los Credicentros de la Región Sur occidental; este a su vez cuenta con un área asignada para el archivo físico de todos los Credicentros de esta región¹, debido a que todos los documentos generados por las solicitudes son enviados diariamente a esta oficina de la Banca de Vehículos para su archivo.

Por último, todos los documentos físicos generados por las solicitudes de crédito de vehículos son enviados al Archivo central o archivo inactivo. (Bodega ubicada en la Autopista Cali Yumbo Carrera 32 # 15 – 151) que el Banco tiene asignada para su respectiva custodia.

Para realizar el desembolso a los clientes, los Credicentros deben efectuar previamente un proceso llamado **Modelo Operativo** (*Proceso de radicación* del crédito hasta el desembolso del crédito). Este proceso consta de una solicitud de documentos, una radicación del crédito, creación de carpeta física del cliente con todos los documentos, digitalización de todos los documentos recibidos, verificación y análisis de los documentos digitalizados y físicos que el cliente entrega, impresión de documentos legales, proceso de firmas, desembolso al cliente y por ultimo se efectúa el control y archivo de los documentos.

¹ Relación de los Credicentros de la Región Sur Occidental: Pasto, Girardot, Ibagué, Buenaventura, Cartago

En el proceso de solicitud y otorgamiento de dichos créditos de vehículos se genera una gran cantidad de documentación² que teje vínculos administrativos, históricos y jurídicos entre el Banco y los clientes. Dichos documentos deben ceñirse a los reglamentos de la Superintendencia Financiera y propios de la entidad. También siguen normas establecidas en el reglamento de Gestión Documental que el Gobierno ha determinado a través del Archivo General de la Nación dirigido al manejo responsable de los documentos.

Estos documentos deben cumplir un tiempo límite de tiempo de archivo los cuales están establecidos mediante las TRD³ (*Formato Tablas de Retención Documental*). **Anexo A**

Mediante una visita administrativa que se realizó en el Credicentro del Norte de la ciudad de Cali se validó el proceso actual de archivo y se evidenció un primer diagnóstico encontrando una problemática y es que las Tablas de Retención Documental que este Credicentro está manejando no son utilizadas de una manera eficiente por los siguientes motivos:

- Las Tablas de Retención Documental se encuentran desactualizadas en cuanto a los tipos documentales y a los tiempos de retención que deben tener.
- Algunos usuarios desconocen la existencia de las Tablas de Retención Documental y las tipologías correspondientes a cada una de sus áreas.
- Los funcionarios no entienden el manejo de la tipología y estructura presentadas en las tablas debido a que presentan términos que son difíciles de comprender.
- En la actualidad se desarrollan procesos de digitalización sobre los cuales no se ha legislado de acuerdo a los tiempos de conservación de los documentos físicos y las imágenes.

² Algunos de los documentos solicitados al cliente para el estudio del crédito y para archivar físicamente son los siguientes: Solicitud de Productos, Cedula de ciudadanía al 120% o documento en tramite, Presentación del Cliente, Carta empresa transportadora, Fotocopia de la tarjeta de propiedad de los vehículos, Declaración de renta (solo si declara), Registro Nacional de Carga, Fotocopia del Nit, Fotocopia de la cedula del representante legal (si es avalista o codeudor), Cámara de Comercio, Estados Financieros Fiscales, Documentos de Codeudores requeridos, Fotocopia de los extractos bancarios, Carta Laboral, Soporte de otros ingresos, Certificado de Tradición y Libertad o impuesto predial, Certificado de Ingresos y Retención en la Fuente, Colillas de Nomina dos ultimas quincenas, Rut entre otros.

³ Se definen como un listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos

Los puntos mencionados anteriormente generan que los documentos sean archivados por un periodo de tiempo mayor al que realmente se debe tener.

El Banco actualmente cuenta con un proceso de digitalización de todos los documentos que los clientes entregan en el momento de solicitar un crédito para vehículos, igualmente en la visita administrativa se evidencio que este proceso no se está aprovechando de una manera eficiente debido a que todos los documentos digitalizados se están archivando físicamente.

Un segundo diagnóstico sobre la manera como se adelanta el proceso de archivo de la documentación soporte de los créditos efectuados por los Credicentros de la Región Suroccidental del Banco de Occidente ha permitido identificar algunos síntomas de ineficiencia en dicho proceso que se traducen en sobrecostos generados por:

- Transporte de documentos físicos para su respectiva custodia
- Incremento en horas laborales de parte de los funcionarios.
- Utilización ineficiente de espacios para archivo de los documentos.

Estas son algunas situaciones que presentan inconvenientes en el proceso citado:

- Existe un reproceso de validación del documento digitalizado y el documento físico durante el Modelo Operativo de los Credicentros cuando la idea es solo utilizar el digitalizado siempre y cuando la ley lo permita.
- El artículo 10 de la ley 527 de 1999 se tiene que los documentos digitalizados son admisibles como medios de prueba y tendrán la misma fuerza probatoria otorgada a los documentos en el Capítulo VIII del Título XIII del código de procedimiento civil. Sin embargo, se evidenció que en la actualidad toda la documentación es archivada físicamente presentando mayor utilización de

⁴ El artículo 10 de la ley 527 de 1999 "Admisibilidad y fuerza probatoria de los mensajes de datos. Los mensajes de datos serán admisibles como medios de prueba y su fuerza probatoria es la otorgada en las disposiciones del Capítulo VIII del Título XIII, Sección Tercera, Libro Segundo del Código de Procedimiento Civil."

En toda actuación administrativa o judicial, no se negará eficacia, validez o fuerza obligatoria y probatoria a todo tipo de información en forma de un mensaje de datos, por el sólo hecho que se trate de un mensaje de datos o en razón de no haber sido presentado en su forma original.

espacio en el archivo de los Credicentros; es el ejemplo del Credicentro Norte que utiliza parte del parqueadero para el archivo de la documentación.

- Se realizó un rastreo en tres Credicentros de la Región Sur occidental (Girardot, Ibagué y Pasto) y se que en la actualidad el Banco esta asumiendo un costo de \$3.500.000 anuales aproximados por solo estos tres Credicentros por el transporte de carpetas que contienen la documentación física de los clientes provenientes de los créditos de vehículos.
- El costo de transporte de los documentos hacia el archivo central es de \$25.000 viaje (En cada viaje se envían un máximo de 10 cajas y por cada por caja adicional tiene un costo de \$2.500). El Banco tiene como política establecida solo realizar envíos los meses de Febrero y Agosto. En la visita que se realizó al Credicentro Norte se evidencio que esta oficina a la fecha de hoy ha realizado pedidos adicionales entre 8 y 10 envíos a lo corrido del año por la acumulación de archivo y documentos que presenta debido a la gran demanda de créditos desembolsados.

De acuerdo con la problemática anterior se generan las siguientes inquietudes las cuales ayudarán a encontrar la estrategia para lograr la eficiencia en el proceso de archivo físico de los Credicentros de la región Sur occidental del Banco de Occidente:

- ¿Existe una política o proceso estandarizado por el Banco al respecto?
- ¿La formación que tienen los funcionarios es adecuada para el manejo y desempeño del archivo?
- ¿Qué competencias o que perfil se requiere para el manejo del archivo?
- ¿Los funcionarios tienen conocimiento sobre como aplicar las TRD (Tablas de Retención Documental)? ¿Para que sirven? ¿Qué son?
- ¿Cuánto tiempo se ahorrarían los funcionarios en su proceso diario evitando la manipulación de todos los documentos físicos y a su vez validándolos en la forma digitalizada?

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la mejor estrategia para lograr la eficiencia del proceso de archivo físico en los Credicentros del Banco de Occidente de la Región Suroccidental?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar una estrategia para mejorar la eficiencia del proceso de archivo físico, mediante la actualización de las Tablas de Retención Documental en los Credicentros del Banco de occidente de la Región Sur Occidental.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Unificar el proceso de archivo físico de la documentación mediante la elaboración de una propuesta de Tabla de Retención Documental.
- Definir la cantidad y tiempo de conservación exacto de la documentación que se debe archivar en las carpetas físicas y en forma digital en la tabla de Retención Documental.
- Diseñar una Tabla de Retención Documental que presente información concisa para la fácil aplicación y manejo eficiente y eficaz por parte de los funcionarios.

3. ANTECEDENTES

Debido a la importancia que tiene la gestión documental dentro una entidad financiera, el Banco de Occidente realizó levantamiento de información junto con el proveedor Setecsa G4s⁵ para la elaboración de un *“Instructivo operativo para la administración del archivo y custodia de documentos bajo la metodología de las Tablas de Retención Documental – (TRD)”*⁶ apoyándose en el área de P y P⁷ en el cual se puede evidenciar temas como valoración documental, diferentes tipos documentales, periodos de retención documental, organización de documentos aplicados en la organización.

El Banco de Occidente ha ido creciendo a lo largo del tiempo lo cual ha generado la aparición de nuevas áreas y nuevos tipos documentales dentro de las Tablas de Retención. Por este motivo se hace necesario actualizar las Tablas de Retención Documental que el Credicentro esta manejando en la actualidad-

Del mismo modo dentro del proceso de investigación se tuvo en cuenta la ley 594 de 2000⁸ en donde se pueden confirmar 52 artículos relacionados con el tema de gestión documental y a su vez en la consecución e implementación de las estrategias que ayudaran a optimizar y a sistematizar el proceso de archivo físico y digital de los Credicentros del Banco de Occidente.

⁵ Fuente: <http://www.setecsa.com/espanol/setecsa/historia.htm> Setecsa G4s: Empresa encargada de prestar servicios en administración de información por medio de archivo físico, gestión documental, medios magnéticos, Servicios Digitales entre otros.

⁶ Fuente. Intranet Banco de Occidente DOYM/HPB/ Instructivo Operativo para la Admón del Archivo y Custodia de Documentos - Metodología de TRD.Doc/Hevert P.

⁷ Fuente: Intranet Banco de Occidente <http://intranetserver/intranet/Divisiones/Metodos/Metodos.asp> P y P: (División de Procesos y Proyectos): Área encargada de diseñar, implementar procesos estándares con sus respectivos indicadores de gestion generando la facilidad en el gerenciamiento de proyectos de alto valor

⁸ Fuente: <http://www.archivogeneral.gov.co/?idcategoria=2023#> Ley 594 de 2000 por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones

4. JUSTIFICACION

Bajo la premisa de que los documentos son consecuencia de todas las relaciones, procesos, proyectos, investigaciones e interacciones de diferente índole y que su conservación y sobre todo adecuada administración debe considerarse de conocimiento público y general.

De acuerdo a lo anterior el proyecto busca lograr la eficiencia en el proceso de archivo físico mediante la actualización de las Tablas de Retención Documental para que los funcionarios puedan tener una base y logren concientizarse, responsabilizarse sobre la importancia de la archivística dentro de la organización, ya que por medio de esta actualización ayudará a la entidad a facilitar el reconocimiento de mecanismos y metodologías para manejar el archivo y por ende asegurar la historia, normas y transacciones propias de la entidad.

El proyecto también está encaminado a reducir el archivo físico que se da por el exceso de documentación, mediante la optimización de recursos como el proceso de digitalización. Logrado este objetivo se mantendrá un equilibrio entre las normas de gestión documental y el inventario físico de los documentos, que como se ha nombrado anteriormente, dan cuenta de la historia y soportan la actividad.

Es muy interesante establecer un equilibrio normativo en cuanto a la implementación y aplicación de las normas gubernamentales sobre la materia y financiero estableciendo los ahorros resultados de un óptimo manejo archivístico.

A estos beneficios se le suma el aporte ecológico que genera, ya que la entidad tiene convenios con entidades sin ánimo de lucro (fundaciones) que reciclan este material y obtienen recursos económicos para el sostenimiento de sus causas sociales.

5. MARCO DE REFERENCIA

El método utilizado por el Banco de Occidente para archivar los documentos generados por la negociación con sus clientes es la consecuencia previa a un Modelo Operativo como se mencionó en el inicio de este documento y también depende de la utilización de las Tablas de Retención Documental,

Este método es resultado de un proceso en el cual interactúan varias personas funcionarios del Banco. Una de la problemática establecida en este proyecto es la ineficiencia del proceso de archivo físico en los Credicentros del Banco de Occidente de la Región Suroccidental, la cual esta ocasionando algunos sobre costos para el Banco que se están viendo reflejados en las utilidades de la entidad.

Para abordar esta problemática, a continuación dentro del marco teórico de este trabajo se definirán algunos autores, conceptos, metodologías y definición de procesos que ayudarán a encontrar las soluciones al problema de investigación planteado.

5.1 MARCO TEÓRICO

Administración de Procesos⁹. Para la realización de este proyecto se tendrá muy en cuenta el proceso que están manejando en la actualidad los credicentros de la región sur occidental para gestión de archivo físico. Por este motivo se abordará a los autores frank m. Gryna, richard c.h. Chua y joseph a. Defeo, los cuales establecen la administración de procesos enfocado en las siguientes fases:

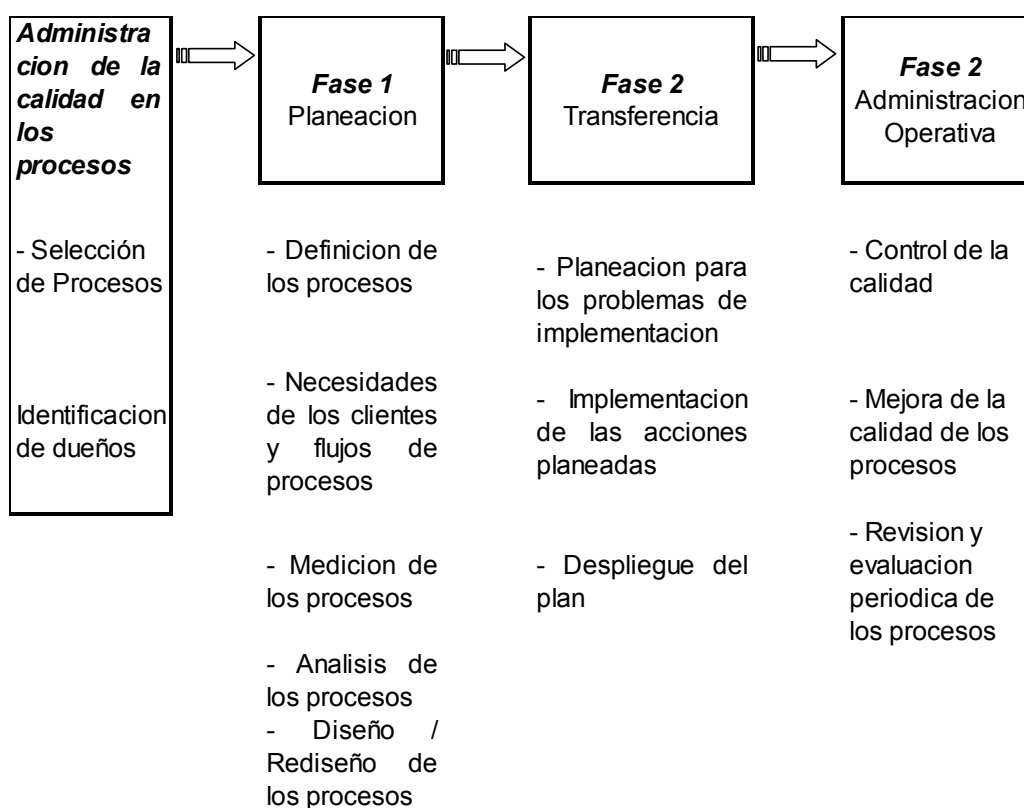
- Planear.
- Controlar.
- Mejorar.

⁹ Fuente: Frank M. Gryna, Richard C.H. Chua y Joseph A. Defeo (2007) *Método Juran Análisis y Planeación de la Calidad – Administración de Procesos* (196-212) (Quinta Edición), México DF.: Compañía Editorial McGraw-Hill Interamericana

Mediante este enfoque administrativo la empresa logrará investigar y mejorar los procesos primarios que presenten en la actualidad logrando la eficiencia por medio de las siguientes características:

- *“Dueños de procesos responsables de todos los aspectos del proceso.”*
- *“Aplicación al nivel del proceso de la trilogía de los procesos de calidad: planeación, control y mejora de la calidad.”*

Gráfico 1. Fases de Planeación de Administración de Procesos



Fuente: Frank M. Gryna, Richard C.H. Chua y Joseph A. Defeo (2007) *Método Juran Análisis y Planeación de la Calidad – Administración de Procesos* (197) (Quinta Edición), México DF.: Compañía Editorial McGraw-Hill Interamericana

Como primera medida para determinar este enfoque tendremos en cuenta la administración de la calidad en los procesos, tomando como referencia la hoja de ruta para la fase de planeación de administración de procesos la cual se puede evidenciar en el Gráfico 1.

Enfocado a este proyecto en el resultado se verá reflejado tanto la efectividad como la eficiencia del desempeño del proceso utilizado actualmente y de esta manera poder definir si el proceso se está utilizando de manera correcta o no.

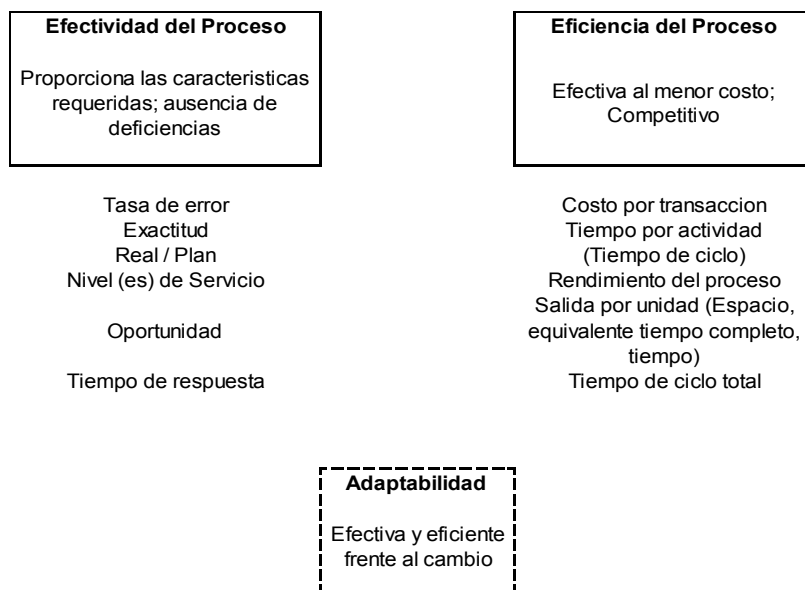
Tomando como referencia los autores citados anteriormente dentro del marco teórico del proyecto la interpretación del Gráfico 1 consiste en: *“seleccionar los procesos claves, designar a los dueños y equipos de los procesos y proporcionar los enunciados y objetivos de la misión de los procesos”*

A continuación se relacionan algunas actividades que se deben tener en cuenta dentro de la administración de procesos para que la calidad del proceso se realice de manera efectiva:

- Selección de procesos primarios.
- Los procesos deben estar alineados con las estrategias y objetivos propuestos, por ejemplo: La reducción de los tiempos de desarrollo de los procesos, elevar rendimiento de operatividad, reducción de costos.
- Cada proceso debe tener un dueño o un responsable.
- Cada persona debe velar para que el proceso sea efectivo, eficiente y adaptable a la consecución del objetivo general.
- Establecer y programar agendas y reuniones de equipos para mostrar resultados y avances.
- *“Definir el proceso actual “*
- *“Descubrir las necesidades de los clientes y trazar el diagrama de flujo para el proceso.”*
- *“Establecer las mediciones del proceso.”* (En este paso se realiza un énfasis que es muy importante para el proyecto, debido a que ayuda a identificar el control de la calidad del proceso, describe que tan bien está funcionando y establece la etapa para el análisis y mejora del proceso. En el Gráfico 2 se puede evidenciar esta fase de la Administración de Procesos.
- *“Analizar la información del proceso”*
- *“Diseñar (rediseñar el proceso)”*

El enfoque de la fase de planeación de la Administración de Procesos tiene una fuerte similitud con la metodología Six Sigma debido a que igualmente es un enfoque revolucionario de gestión que mide y mejora la Calidad en los procesos por medio del método aplicado : Definir, Medir, Analizar, Mejorar, Controlar.

Gráfico 2. Establecimiento de la medición del Proceso



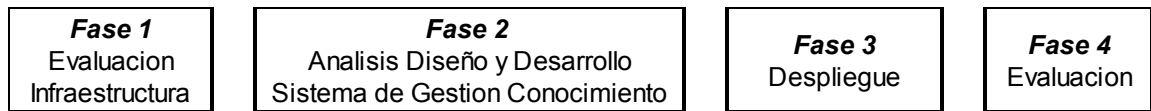
Fuente: Frank M. Gryna, Richard C.H. Chua y Joseph A. Defeo (2007) *Método Juran Análisis y Planeación de la Calidad – Administración de Procesos* (197) (Quinta Edición), México DF.: Compañía Editorial McGraw-Hill Interamericana

Gestión del Conocimiento del mito a la realidad¹⁰. Otro enfoque teórico que se tendrá en cuenta para la ejecución del proyecto será la gestión del conocimiento y el uso adecuado de la información bajo la referencia del autor Domingo Valhondo.

A orientarse en las cuatro fases de la guía de la gestión del conocimiento que se relacionan en el gráfico 3.

¹⁰ Fuente: Domingo Valhondo (2003) *Gestión del Conocimiento* – MADRID – España; Ediciones Diaz de Santos.

Gráfico 3. Fases de la Gestión de Conocimiento



Fuente: Frank M. Gryna, Richard C.H. Chua y Joseph A. Defeo (2007) *Método Juran Análisis y Planeación de la Calidad – Administración de Procesos* (197) (Quinta Edición), México DF.: Compañía Editorial McGraw-Hill Interamericana

Las fases relacionadas en el gráfico 3 ayudan a obtener el uso apropiado de los datos, Al obtener la información necesaria para adquirir el conocimiento sobre el tema o el proceso, realizar innovación y mejora de productividad en el proceso logrando que la empresa se destaque o genere una Ventaja Competitiva con respecto a las otras entidades.

Gestión del Conocimiento en las Organizaciones¹¹. Sobre el concepto de la Gestión del Conocimiento para la realización de este proyecto también se dio apoyo sobre un artículo publicado en la página de la Gestión del Conocimiento en las Organizaciones, en la cual hace referencia a la necesidad en que se ven las organizaciones por crear ventajas competitivas.

Este concepto ayuda a la empresa a realizar un enfoque orientado a disminuir los riesgos en los procesos de las empresas, ayuda a visualizar el rol del conocimiento en la gestión de las empresas, visualiza la agregación de valor a cada proceso que se requiera efectuar algún tipo de cambio y a realizar la mejor estrategia para lograr la eficiencia en el proceso que se solicite.

Para apoyarnos en el enfoque de la Gestión del conocimiento dentro de las organizaciones a continuación relaciono un párrafo extraído del autor Alejandro A. Pavez Salazar el cual ayudará a organizar la estrategia que se requiere para la mejora del proceso de este proyecto:

“La Gestión del conocimiento debe ser entendida como la instancia de gestión mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar el desarrollo del conocimiento dentro de la organización. Es por ello que entender cómo estructurar las iniciativas de

¹¹ Fuente: Alejandro A. Pavez Salazar Departamento de Informática, Universidad Técnica Federico Santa María, *La gestión del conocimiento en las organizaciones* Pagina web: <http://www.gestiondelconocimiento.com/documentos2/apavez/gdc.htm>

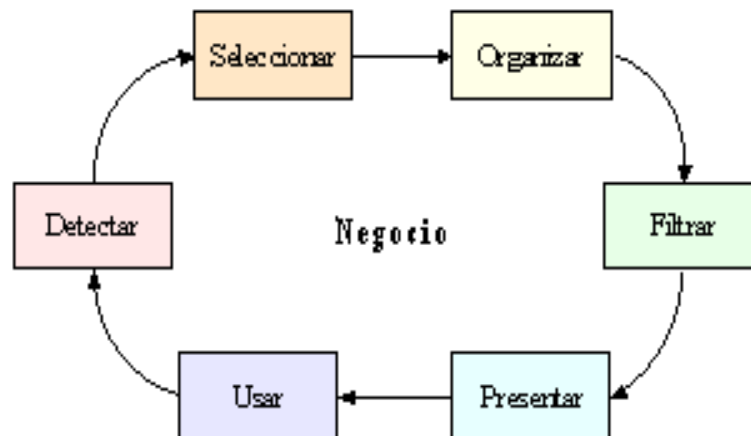
Gestión del conocimiento generará una ventaja a la hora de considerar al conocimiento dentro de la estrategia de la organización”¹²

A continuación se relacionan unos de los objetivos de la gestión del conocimiento que aplican para realización del proyecto:

- *“Promover la mejora continua de los procesos de negocio, enfatizando la generación y utilización del conocimiento.”*
- *“Reducir los costos asociados a la repetición de errores. “*
- *“Reducir los tiempos de ciclos en el desarrollo de nuevos productos, mejoras de los ya existentes y la reducción del desarrollo de soluciones a los problemas”*

El gráfico 4 detalla las acciones que se deben de tomar para realizar el proceso de la gestión del conocimiento el cual ayudará en el desarrollo de las soluciones presentadas en la sistematización del problema.

Gráfico 4. Proceso de la Gestión del Conocimiento



Fuente: Alejandro A. Pavez Salazar Departamento de Informática, Universidad Técnica Federico Santa María, La gestión del conocimiento en las organizaciones Pagina web: <http://www.gestiondelconocimiento.com/documentos2/apavez/gdc.htm>

¹² Fuente: Alejandro A. Pavez Salazar Departamento de Informática, Universidad Técnica Federico Santa María, *La gestión del conocimiento en las organizaciones* Pagina web: <http://www.gestiondelconocimiento.com/documentos2/apavez/gdc.htm>

5.2 MARCO LEGAL

El país tiene un establecimiento público de orden nacional llamado Archivo General de Nación el cual es el encargado de mantener las políticas que se refieren a la gestión archivística.

Una de ellas y la más relevante es la **Ley 594 DE 2000**¹³ en la cual se citan algunos artículos que demandan funciones acerca del proyecto de implementación de estrategias que ayuden a optimizar y a sistematizar el proceso de archivo físico y digital de los Credicentros del Banco de Occidente:

Cuadro 1 Resumen Boletín Jurídico 2007

NORMA	ARTICULO	IDENTIFICADO	PROCEDIMIENTO
BOLETIN JURIDICO. JUNIO 2007.	NUMERO 8.	CONSERVACIÓN DE ARCHIVOS. ENTIDADES FINANCIERAS	Se prescribe un término perentorio no menor de cinco (5) años desde la fecha del último asiento, documento o comprobante, durante el cual las entidades financieras deben mantener los libros y papeles relacionados con la actividad que desarrollan. Transcurrido dicho lapso, podrán optar por reproducirlos en un medio técnico adecuado, situación que permitiría destruirlos o mantenerlos en el documento original.

Fuente: Héctor F Tejeda. Elaboración para la presente investigación. 2011.

“Artículo 18. Capacitación para los funcionarios de Archivo. Las entidades tiene la obligación de capacitar y actualizar a los funcionarios de archivo en programas y áreas relacionadas con su labor.”

“PARÁGRAFO. El Archivo General de la Nación propiciará y apoyará programas de formación profesional y de especialización en archivística, así como programas de capacitación formal y no formal, desarrollados por instituciones educativas.”

¹³ Fuente: <http://www.archivogeneral.gov.co/index.php?idcategoria=2023> LEY 594 de Julio 14 de 2000 Archivo General de la Nación

“PARÁGRAFO 1. Los documentos reproducidos por los citados medios, gozarán de la validez y eficacia del documento original, siempre que se cumplan los requisitos exigidos por las leyes procesales y se garantice la autenticidad, integridad e inalterabilidad de la información.”

“PARÁGRAFO 2. Los documentos originales que posean valores históricos no podrán ser destruidos, aun cuando hayan sido reproducidos y/o almacenados mediante cualquier medio.”

“Artículo 27. Acceso y consulta de los documentos. Todas las personas tienen derecho a consultar los documentos de archivos públicos y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o a la Ley.”

5.3 MARCO CONCEPTUAL

Para abordar el marco de referencia es importante tener presente el concepto de los temas de mayor importancia en este estudio, dentro de los cuales está la Gestión Documental¹⁴ y de las Tablas de Retención documental.

La Gestión documental es la administración y clasificación que las diferentes entidades en una nación le proporcionan a la documentación efectuada, causada o recibida por los diferentes procesos durante un determinado tiempo teniendo en cuenta el tiempo desde que se reciben hasta que se envían a su respectivo archivo.

El objetivo principal de la gestión documental es que los usuarios de los documentos tengan fácil acceso a los históricos y así mismo puedan almacenarse de una manera eficiente.

“Las Tablas de Retención documental son un listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos”¹⁵

A continuación se abordan algunas de las principales características de las Tablas de Retención Documental las cuales ayudaran a tener un concepto mas claro para el manejo del anteproyecto las cuales fueron extraídas del mini manual No. 4

¹⁴ Fuente: <http://www.archivogeneral.gov.co/index.php?idcategoria=2039>

¹⁵ Fuente: <http://gestiondocumental.univalle.edu.co/ARCHIVOSPDF/minimanual.pdf>

de Tablas de Retención y Transferencias Documentales el cual fue elaborado por el Archivo General de la Nación:

- *“Facilitan el manejo de la información.”*
- *“Contribuyen a la racionalización de la producción documental.”*
- *“Permiten a la administración proporcionar un servicio eficaz y eficiente.”*
- *“Facilitan el control y acceso a los documentos a través de los tiempos de retención en ella estipulados.”*
- *“Garantizan la selección y conservación de los documentos que tienen carácter permanente.”*
- *“Regulan las transferencias de los documentos en las diferentes fases de archivo.”*
- *“Sirven de apoyo para la racionalización de los procesos administrativos.”*
- *“Permiten el manejo integral de los documentos.”*
- *“Facilitan la organización de los documentos a partir del concepto de Archivo Total.”*
- *“Ayudan a controlar la producción y trámite documental.”*
- *“Identifican y reflejan las funciones institucionales.”*
- *“Integran los procesos archivísticos para el manejo racional de los documentos.”*
- *“Permiten identificar los documentos que sirven de apoyo a la gestión administrativa y que por su carácter pueden eliminarse en el archivo de gestión.”*

5.4 MARCO CONTEXTUAL

La propuesta a desarrollar se realizará en los Credicentros del Banco de Occidente en la Ciudad de Santiago de Cali, los cuales son los encargados de realizar los créditos enfocados en la consecución de Vehículos nuevos o usados

para posteriormente abordar la implementación de estrategias que ayuden a optimizar y a sistematizar el proceso de archivo físico y digital a nivel nacional.

Este proyecto se inicia en la ciudad de Santiago de Cali debido a que la Dirección General del Banco de Occidente se encuentra centralizada en esta ciudad ya mencionada y es donde se toman las decisiones administrativas relacionadas con proyectos de alto alcance.

6. METODOLOGIA

El proyecto de orden documental consiste en diseñar una estrategia para mejorar la eficiencia del proceso de archivo físico, mediante la actualización de las Tablas de Retención Documental en los Credicentros del Banco de Occidente de la Región Sur Occidental

Las tablas no presentan información concisa en cuanto a las tipologías documentales y a los tiempos de retención que debe de llevar la documentación en la actualidad dentro del proceso de radicación de un crédito, el desembolso del mismo y el proceso de archivo físico de los documentos.

Esto conlleva a una ineficiencia a la hora de archivar la documentación debido a que los usuarios están archivando todos los documentos sin tener en cuenta que el Banco de Occidente cuenta con un proceso de digitalización de documentos por medio de un aplicativo que genera mas del 70% en reducción de archivo físico.

Una de las acciones que desencadena este proyecto es que dentro de la nueva Tabla de Retención que se va asignar al Credicentro se va ver reflejada documentación que no va hacer archivada físicamente aprovechando los servidores con que el Banco cuenta para el archivo de documentación digital.

En el **Anexo C** de este proyecto se puede evidenciar el nuevo campo que contiene la tabla el cual especifica el reemplazo de archivo de documentación física por digital, logrando así una reducción de espacio, tiempo y costo para el Banco.

6.1 TIPO DE INVESTIGACION

Para la realización de este proyecto se utilizará la metodología de investigación descriptiva, ya que esta permite trabajar sobre realidades de hecho, su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta, que en este caso se realizará a través de la situación actual explorando sus debilidades, describiéndolas y proponiendo nuevas estrategias de divulgación para la mejora en la eficiencia del proceso de archivo físico de los Credicentros de la Región Sur Occidental.

Para iniciar con la investigación de este proyecto se realizaran preguntas tales como:

- ¿Qué es una Tabla de Retención Documental?
- ¿Para que sirve una Tabla de Retención Documental?
- ¿Cuál es el proceso y cual es la situación actual de archivo del Credicentro del Banco de Occidente de la Región Suroccidental?
- ¿En donde esta ubicado el archivo del Credicentro?
- ¿Cuáles son las causas de ineficiencia en el proceso de archivo físico del Credicentro de la Región Suroccidental?

6.2 DISEÑO METODOLÓGICO

Los procedimientos y acciones que se emprenden para dar solución al problema de investigación de este proyecto son los siguientes:

- Análisis del proceso actual de archivo físico y digital estableciendo el modelo operativo y el diagrama de flujo.
- Análisis del contexto actual bajo técnicas de recolección de datos, para revisar tanto las Tablas de Retención Documental (TRD) actuales y su relación con el archivó físico.
- Elección y revisión de las normas legales que orientan la Gestión Documental.
- Elección y revisión de los documentos académicos que desarrollan el tema de la administración documental.

Con los anteriores pasos se buscará conocer las situaciones, tendencias y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. La meta no se limitará en la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones de variables.

Se obtendrá un resumen de la información de manera cuidadosa y luego al cabo del proceso y su metodología se analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento del trabajo.

- Posteriormente se realizarán reuniones de grupo del proyecto de mejoramiento (TRD) Banco de Occidente con el fin de discutir la situación que se presenta en la actualidad.
- Levantamiento de información a través de entrevistas con las personas encargadas del manejo de archivo físico y las Tablas de Retención Documental en el Credicentro de la Región Sur Occidental.
- Actualización de las Tablas de Retención Documental teniendo en cuenta los tipos documentales actuales para ajustarlos a las modificaciones propuestas.
- Ajuste del tiempo de retención documental físico actual dentro de las Tablas de Retención Documental, aprovechando la tecnología del Banco para hacer la digitalización de estos archivos.
- Presentación de la nueva propuesta ante la Gerencia de la División de Recursos Administrativos y al comité de archivo del Banco de Occidente.
- Aprobación e implementación de la nueva Tabla de Retención Documental.

7. GENERALIDADES DEL BANCO DE OCCIDENTE¹⁶

El Banco de Occidente inició operaciones como sociedad anónima comercial de naturaleza bancaria, debidamente constituida, el 3 de mayo de 1965, bajo la administración del Doctor Alfonso Díaz.

Su orientación y su rango conservaron inicialmente el matiz regional durante los primeros años, período durante el cual el desarrollo del sector bancario fue realmente lento.

Las primeras oficinas fuera de Cali se abrieron en Palmira, Pereira y Armenia. En 1970, el Banco contaba con una red de 15 oficinas, un patrimonio aproximadamente \$ 74 millones de pesos y activos totales del orden de \$ 685 millones.

En 1973 El Banco de Occidente inició una nueva etapa bajo la orientación del grupo económico Sarmiento Angulo, el cual lo fortaleció con recursos de capital y su reconocida experiencia, transformando profundamente la institución y ampliando sus horizontes, hasta convertirla en una entidad de proyección nacional e internacional.

A finales del 76 el Banco lanzó su propio sistema de tarjeta de crédito Credencial, inspirado en el potencial bancario de este instrumento como medio para hacer compras y pagos.

Durante la segunda mitad de los años 70, el sector bancario en Colombia enfrentaba ya de manera incipiente algunos de los retos que hoy son grandes y desafiantes realidades. La modernización tecnológica como fuente de productividad y de capacidad para la prestación de servicios cada vez mayores y más exigentes y la creciente competencia sobre los recursos del público, con un grave impacto sobre los costos financieros y el margen de intermediación del sector.

Al llegar 1980 el Banco ha desarrollado ya considerablemente su red de oficinas y su envergadura financiera, lo que lo lleva a formar Direcciones Regionales. En

¹⁶ Fuente: https://www.bancodeoccidente.com.co/servlet/page?_pageid=1489&_dad=portal30&_schema=PORTAL30

diciembre de ese año el Banco cuenta con 80 oficinas, activos por 16.000 millones de pesos y un patrimonio de 1.875 millones de pesos.

En junio del 82 el Banco inaugura su filial Banco de Occidente de Panamá, como respuesta a la necesidad de nuevos recursos para el financiamiento externo.

En 1993 se inició el proyecto de modernización de operaciones bajo el enfoque de reingeniería, con el cual se busca eliminar las tareas que no generan valor agregado al cliente e incrementar la fuerza de ventas.

En Junio de 1997 inaugura su nueva sede principal en el sector histórico de Cali, donde se concentra la Dirección General del Banco, el Staff de la Región Sur occidental, sus Filiales y Vinculadas.

En 1998 se inició el proyecto London, orientado a optimizar la Estructura Comercial del Banco, y cuyo principal objetivo es atender en forma personalizada y especializada los diferentes segmentos de Banca.

En el año 2000 se desarrolló el proyecto MCKINSEY, con el cual se rediseñó la estructura organizacional del Banco buscando mayor eficiencia y productividad administrativa en todas las áreas staff del Banco.

El Banco de Occidente considera haber cumplido y estar cumpliendo un compromiso de desarrollo en el país, respondiendo a la confianza de la comunidad, de sus clientes y de sus accionistas.

Para el 28 de Febrero de 2.005 y el 02 de Octubre de 2.006 se iniciaron nuevos procesos de integración comercial con el Banco Aliadas y Banco Unión Colombiano respectivamente logrando así fortalecer y ampliar el servicio a todos nuestros clientes.

8. DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS

Apoyados en el marco teórico, para la presente investigación se realizó el **Anexo G**, el cual se apoyó en *Frank M. Gryna, Richard C.H. Chua y Joseph A. Defeo (2007)* quienes establecen el *Método Juran Análisis y Planeación de la Calidad – Administración de Procesos*. Se realizó la fase de planeación que se abordará para la ejecución del desarrollo de los objetivos la cual ayudará a establecer la mejor estrategia para lograr la eficiencia del proceso de archivo físico, mediante la actualización de las Tablas de Retención Documental en los Credicentros del Banco de occidente de la Región Sur Occidental.

De acuerdo a los objetivos propuestos, estos se desarrollaron conjuntamente porque, para poder lograr la unificación del proceso de archivo físico de la documentación del Credicentro, lograr definir la cantidad y el tiempo de conservación exacta de la documentación aprovechando la tecnología usada por el Banco, por medio de la digitalización y para poder diseñar una Tabla de Retención Documental que presente información concisa para la fácil aplicación, manejo eficiente y eficaz por parte de los funcionarios se realizó una propuesta la cual esta soportada en 8 fases las cuales se describen en el Capítulo 8.1 y en el **Anexo G**.

8.1 PROPUESTA DE LA ACTUALIZACION DE LA TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL PARA EL CREDICENTRO DE LA REGION SUROCCIDENTAL

Para dar inicio con la propuesta de esta investigación en este capítulo se abordara la **Fase 1 (Conocer el proceso actual)** en la cual se hace necesario conocer todo el proceso que lleva la documentación desde que se radica un crédito de vehículos hasta que se desembolsa, dentro del Credicentro Norte de la Región Suroccidental, esto con el fin de conocer el paso a paso de lo que se realiza con cada documento y la identificación eficiente del proceso actual.

Para apoyarnos de una manera eficiente en la *Fase 1* y según visita realizada al Credicentro, se estableció un **Modelo Operativo** el cual se puede evidenciar en el **Anexo D**, este ayudará a identificar de una manera eficiente el proceso mencionado anteriormente, debido a que muestra la cantidad de documentos que el Credicentro recibe, que se hace con cada documento y por ultimo la cantidad de documentos que se archivan físicamente.

Para ampliar un poco mas la finalidad del Modelo Operativo es que dentro de este se puede evidenciar que toda la documentación está siendo archivada tanto física como digitalmente.

Esto se debe a que la Tabla de Retención Documental del Credicentro está totalmente desactualizada y que no se está aprovechando de una manera eficiente la tecnología de digitalización de documentos físicos que el Banco tiene en la actualidad en cuanto al archivo físico se refiere.

A continuación se mencionan algunos aspectos en los cuales se puede evidenciar la desactualización de las tablas:

- La tabla no presenta un campo en donde se evidencie el tiempo de retención digital.
- Toda la documentación física se está enviando al archivo central por un periodo de custodia de 5 años.
- Los tiempos de retención físicos están establecidos por años y por grupos documentales, el tiempo se debe establecer por meses y por cada documento debido a que hay documentos que solo se deben guardar por un tiempo establecido menor a un año.

Dentro de la *Fase 1* también se logro establecer el Diagrama de Actividades Generales del Credicentro de la Región Suroccidental el cual se puede evidenciar en el **Anexo E**.

Este diagrama fue de gran ayuda para el proyecto debido a que es un complemento del Modelo Operativo el cual muestra todas las actividades que se desprenden de la manipulación de cada documento desde que llega hasta que se archiva, en que momento se puede devolver cada documento, en que momento se acepta o se rechaza el crédito, en que momento se digitalizan los documentos y se archivan físicamente.

La **Fase 2 (Entrevistar)** ayudo a determinar de una manera eficiente los tipos documentales y el tiempo de retención que se presentan en la actualidad y cuales son los nuevos que deben de llevar las Tablas de Retención Documental.

Para lograr esto fue necesario realizar entrevistas con las personas encargadas o directamente implicadas sobre el tema de archivo físico en el Credicentro de la Región Suroccidental.

La primera visita y entrevista se realizo con el Coordinador del Credicentro, la segunda fue con el Auxiliar de Archivo, estas entrevistas se realizaron debido a que son las personas encargadas del manejo de las tablas.

El producto de estas entrevistas se caracteriza de la siguiente manera:

- Se logro identificar el manejo eficiente de toda la documentación actual que se debe archivar dentro del Credicentro,
- Se logro establecer cuales documentos se deben eliminar de la tabla, cuales se deben modificar y cuales se deben adicionar.
- Se logro comprobar cuales documentos se deben enviar realmente al archivo central, cuales deben permanecer en el archivo de gestión y cuales se pueden digitalizar
- Por ultimo se da inicio al aprovechamiento total de la tecnología utilizada por el Banco para la digitalización de documentos, debido que más del 70% de la documentación que se archivaba físicamente será reemplazada por imágenes las cuales se custodian por medio de servidores.

De esta manera se logra dar inicio a la propuesta que se quiere implementar dentro de los objetivos del proyecto y es la de definir la cantidad y el tiempo de conservación exacta de la documentación que se debe archivar en las carpetas físicas y en forma digital

En la **Fase 3 (Analizar)** el proyecto da inicio a la revisión de los manuales y circulares vigentes referentes a las tablas de retención documental.

Esta fase consistió en realizar una validación de los manuales y circulares vigentes referentes a las Tablas de Retención Documental, encontrando un *“Instructivo operativo para la administración del archivo y custodia de documentos bajo la metodología de las Tablas de Retención Documental”*. Dentro de este documento se encuentran plasmadas las generalidades acerca del uso y manejo de las Tablas de Retención Documental que el Banco debe adoptar. En este manual se menciona la existencia de un Comité de Archivo quien es el encargado de velar porque las Tablas de Retención Documental permanezcan actualizadas y tomar las decisiones relacionadas con la disposición final de los documentos.

Según reunión efectuada con el área de Proyectos y Procesos, área encargada del manejo de las circulares del Banco de Occidente, estos ayudaron a identificar cuáles eran las circulares que aun se encontraban vigentes.

De acuerdo con lo anterior se relacionan las siguientes circulares:

- *“Modificación procesos para la administración y custodia de documentos”*.

En esta circular se explica la estructura de las Tablas de Retención Documental especificando cada uno de sus componentes como son:

- **Bloque de identificación:** Es donde se especifica el Área o unidad productora de los documentos. Esto incluye: Vicepresidencia Jurídica, Recursos Administrativos, Dirección de compensación electrónica, entre otros.
- **Bloque informativo:** Es donde se describe toda la información relacionada con los documentos de archivo o series documentales que se manejan en dicha unidad. Esto incluye: el código, la serie, subserie, el nivel de confidencialidad, el tiempo de retención en el archivo de gestión y central y la disposición final de los tipos documentales.
- **Bloque de elaboración y aprobación:** Es donde se identifican las firmas de los funcionarios que elaboraron y aprobaron las Tablas de Retención Documental
- *“Tiempo de custodia de documentos y procedimientos para la administración y envío de los mismos al Archivo Central.”*

En esta circular se expone como debe ser el manejo de las actas de incineración / destrucción. Se explica que estas deben ser diligenciadas en enero y julio de cada año por parte de las Sucursales y Jefes de Archivo Central de Cali, Bogotá, Medellín y Barranquilla. Se identifica el procedimiento para llevar a cabo la incineración o donación de los documentos que han cumplido su ciclo de vida.

Como resultado de esta fase se logro identificar y analizar las normas y circulares que el Banco de Occidente tiene presente con todo el proceso de archivo físico, de igual manera se logro identificar que el Banco no cuenta con una circular que presente información de archivo de documentos digitales.

Después de analizar los manuales y circulares vigentes que el Banco de Occidente tiene con respecto al proceso de archivo físico se da inicio a la **Fase 4 (Reunir y Analizar)**.

En esta fase se analiza todo el contenido de la Tabla de Retención Documental actual que el Credicentro esta empleando para realizar el proceso de archivo físico la cual hace referencia a los siguientes temas:

- Grupos Documentales que se están empleando dentro de la tabla en la actualidad.
- Series, subseries y tipos documentales asignados a la Tabla del Credicentro.
- Tiempo de retención física que se presenta en la actualidad.
- Disponibilidad final que se tiene con cada documento.

Para realizar el análisis adecuado de los temas mencionados anteriormente los cuales hacen referencia a las tablas del Credicentro, fue necesario reunirse con el usuario final de las tablas y con el Coordinador del aplicativo que el Banco de Occidente tiene asignado en el área digitalización de documentos.

Las reuniones efectuadas con el usuario final, para este caso (*Coordinador Comercial*) del Credicentro, de las Tablas de Retención se realizaron con el siguiente fin:

- Establecer que documentos se deben adicionar, eliminar o modificar dentro de la tabla. Esto se debe a que las Tablas fueron realizadas en el año 2005 y hasta este momento no han presentado ninguna actualización y con el paso del tiempo el Banco ha ido creciendo presentando nuevos formatos correspondientes al trámite del crédito de vehículos.
- Dentro del análisis que se realicen a los documentos que se modifiquen con el usuario final se debe tener en cuenta la forma exacta como el Banco esté manejando, esto con el fin de lograr la fácil aplicación de la tabla por el usuario final.
- Establecer el tiempo de retención que se debe manejar para cada documento, teniendo en cuenta que el tiempo no se debe asignar por grupo, se debe asignar por cada documento, esto con el fin de que se facilite la búsqueda e implementación del nuevo tiempo de retención.

Las reuniones efectuadas con el Coordinador del aplicativo que el Banco de Occidente tiene asignado en el área digitalización de documentos se realizaron con el siguiente fin:

- El Banco actualmente se encuentra en un proyecto gestión documental, el cual consiste en digitalizar toda la documentación referente a los créditos de las diferentes Bancas con el fin de optimizar el proceso de archivo físico.
- Para este caso la Banca de Vehículos ubicada en el Credicentro Norte ya fue desarrollada en su totalidad dentro del proyecto y la documentación que se recibe de los clientes ya se está digitalizando desde hace más de un año.
- De acuerdo a lo anterior se necesita realizar una comparación entre la tipología que se tiene dentro del aplicativo de digitalización y la tipología de la Tabla de Retención Documental asignada al Credicentro, esto con el fin de que el proceso de archivo físico y la digitalización se comuniquen de una manera efectiva y a la hora de aplicar la nueva Tabla de Retención Documental asignada al Credicentro no presente inconvenientes o imprecisiones con los documentos que van hacer archivados en forma digital y no físicamente.
- De esta manera se diseñó una tabla inicial teniendo en cuenta la tipología del aplicativo de digitalización para comparar la documentación física, la propuesta y la unidad productora de los mismos.

- De igual manera se dio inicio con la comparación de los tipos documentales correspondientes a la tabla del Credicentro identificándose los nombres finales de cada documento.

Por último se identificó dentro de la misma Tabla de Retención Documental la tipología utilizada en el aplicativo de digitalización, el nuevo tiempo de conservación digital que van a llevar los documentos.

Esto ayudará a lograr la eficiencia en el proceso de archivo físico debido a que dentro de la nueva Tabla de Retención Documental se va a especificar el nuevo tiempo de conservación de los documentos que se van archivar digitalmente los cuales van hacer reemplazados por los físicos.

Para dar inicio a la **Fase 5 (Revisar y Avanzar)** la cual hace referencia a la revisión de la documentación y avances que se obtengan como resultado, se llevaron a cabo reuniones todos los martes de cada semana con las personas asignadas en función de la gestión documental y de las Tablas Retención Documental los cuales se mencionan a continuación:

- Director de Servicios Administrativos.
- Coordinador de Servicios Administrativos.
- Coordinador de Gestión Documental.

Dentro de las reuniones efectuadas se logró determinar diferentes temas relacionados con el proyecto los cuales ayudaron como soporte al cronograma y programación de actividades del proyecto.

A continuación se describen las actividades que ayudaron a identificar los síntomas para lograr el objetivo propuesto:

- Se debe elaborar un acta de seguimiento al proyecto cada vez que se realice una reunión. **Ver Anexo B.**
- Presentación de avances del proyecto por medio de diapositivas.

- Elaboración y revisión de un cronograma en donde se evidencien todas las actividades que tenga el proyecto.
- Revisión de las Tablas de Retención Documental que compartan información de tipos documentales con las asignadas al Credicentro.
- Revisión detallada de la comparación entre la documentación física - tipos y grupos documentales del aplicativo que se está manejando para digitalizar los documentos.
- Elaboración y revisión de la propuesta (Nuevo formato de la Tabla de Retención Documental)
- Se logró identificar documentación que se está imprimiendo innecesariamente la cual es extraída por medio de aplicativos que el Credicentro maneja en la actualidad.
- Se da a conocer el proyecto, el alcance, su objetivo y se comentó sobre el avance del proyecto al área de Procesos y Proyectos, los cuales son los encargados de actualizar el manual de información correspondiente al archivo físico del Banco de Occidente.
- Se efectuó una reunión con la Directora Operativa - oficina Chipichape. la cual lideró un proyecto en el Banco llamado *“Metodología para el manejo de archivo en oficinas”*. Esta fue de gran importancia para el proyecto debido a que ayudo a recopilar información para aplicar dentro de la Tabla de Retención Documental del Credicentro. De igual manera con la información suministrada ayudó a generar la propuesta en la que se incluyen los tiempos de conservación de los documentos en el archivo de gestión, en el archivo central y en el medio de digitalización.

Después de completar las 5 fases iniciales del proyecto las cuales se conoce el proyecto, se reúne toda la información necesaria, se da inicio con la actualización final de la Tabla de Retención Documental

Para la ejecución de este punto se inicia la **Fase 6 (Comparar y Actualizar)**, dentro de esta fase se realizó una comparación entre la tipología actual que presenta la Tabla de Retención Documental, la tipología que está manejando el

aplicativo de digitalización, los documentos nuevos que no están actualmente en la tabla y los documentos que han sido modificados por algún formato en especial.

En el resultado de esta fase se puede observar toda la documentación o tipología documental que el Credicentro maneja en la actualidad, así mismo se establece que documentos quedan en definitiva y que documentos no hay necesidad de archivar

Seguido de la actualización correspondiente a la tipología documental se realiza la **Fase 7 (Ajustar)** la cual se basa en el ajuste del tiempo de retención que deben de llevar los documentos dentro de la tabla propuesta.

Para ajustar el tiempo de retención en la nueva tabla se apoyo inicialmente en la norma actual correspondiente al tiempo que se debe tener la documentación archivada en la que hace referencia al Boletín Jurídico de Junio de 2007 Artículo No. 8 identificado como “*La Conservación De Archivos Entidades Financieras*” en la cual:

“Se prescribe un término perentorio no menor de (5) años desde la fecha del ultimo asiento, documento o comprobante, durante el cual las entidades financieras deben mantener los libros y papeles relacionados con la actividad que desarrollan. Transcurrido dicho lapso, podrán optar por reproducirlos en un medio técnico adecuado, situación que permitirá destruirlos o mantenerlos en el documento original.”

Como segunda medida para afianzar dicho tiempo de retención se tuvo en cuenta la información recibida por los usuarios finales, en la cual establecieron reemplazar la documentación que se tenía inicialmente durante 5 años en el archivo central de una manera física por un medio magnético correspondiente a la digitalización de documentos.

En algunos casos y según corresponda la documentación será guardada físicamente durante el tiempo de vigencia del crédito, igualmente se tendrá en cuenta si el documento presenta alguna firma del cliente. Para estos casos se refiere a las solicitudes de vinculación formatos directos del Banco de Occidente.

De lo contrario la documentación será digitalizada para archivar en un medio magnético durante 5 años, la cual ahorrara espacio en el archivo y en las carpetas

físicas, posteriormente la documentación será devuelta al cliente y el Credicentro no tendrá necesidad de archivar esta documentación físicamente.

Finalmente después de realizar todas las tareas mencionadas en las 7 fases anteriores las cuales en general constan de un conocimiento del proceso actual, de un análisis de la información levantada, de unas entrevistas con los usuarios de las tablas finales, de una comparación entre la situación actual y la situación propuesta, de una modificación de la tabla de retención del Credicentro en cuanto a sus tipos documentales y tiempo de retención se refiere se da inicio con la **Fase 8 (Elaborar y presentar)**

Esta fase consiste en la elaboración de una propuesta final a la Tabla de Retención Documental asignada al Credicentro de la Región Suroccidental la cual se presentara inicialmente ante la Gerencia de la División de Recursos Administrativos y posteriormente ante el Comité de Archivo los cuales son el Grupo asesor de la alta dirección, responsables de aceptar la propuesta final de la Tabla de Retención Documental, responsable de definir las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos.

La propuesta de mejora del proyecto se elabora mediante la actualización del formato de la Tabla de Retención Documental actual modificando los siguientes puntos:

- El tiempo de retención anteriormente se manejaba en años, ahora pasaría a ser en meses. Esto facilita el manejo de la tabla debido a que anteriormente se manejaba el tiempo por grupos documentales y en la actualidad se evidenció que hay documentos dentro de los grupos que se manejan por aparte clasificándose en 1, 2, 6 o mas meses.
- Inclusión de una columna en tiempo de retención adjudicando el campo de Imagen el cual de igual manera se especificara el tiempo de retención digital que el documento necesite reemplazando el tiempo que se tenía físico en la tabla manejada en la actualidad

El formato propuesto para el proyecto se puede evidenciar en el **Anexo C** y sobre este se resalta las siguientes mejoras que ayudaran a lograr la eficiencia en el proceso de archivo físico del Credicentro de la Región Suroccidental:

- Se logro identificar 27 tipologías documentales las cuales hacen referencia al crédito de vehículos, estas fueron modificadas e incluidas en la nueva tabla de retención documental.
- Se logro identificar 35 tipologías documentales correspondientes al crédito de motos (Plan de venta Fanalca) y motos avaladas, las cuales no estaban en la tabla actual.
- El tiempo de retención que se tenía para todos los casos en la tabla actual del Credicentro no presentaba información concisa debido a que toda la documentación se debía guardar durante el tiempo de vigencia del crédito y a su vez en el archivo central por 5 años.
- En la nueva Tabla de Retención Documental del Credicentro toda la documentación será guardada por un plazo máximo de 5 años pero en medio magnético es decir se aprovechara el proceso de digitalización que el Banco tiene en la actualidad, lo único que se guardara en el archivo de gestión serán los documentos que generen alguna firma del cliente y es el ejemplo de las solicitudes de producto o crédito y estos documentos se mantendrán durante el tiempo de vigencia del crédito

En este proceso de actualización de la tabla se puede evidenciar la cantidad de documentos que no se van archivar físicamente en el Credicentro, al alcanzar que esta documentación se guarde digitalmente y se ahorre espacio en el archivo físico del Credicentro, de esta manera se logrará la eficiencia en el proceso de archivo físico del Credicentro de la región Suroccidental debido que la consecuencia de este nuevo proceso es que se maneje al mínimo la documentación física.

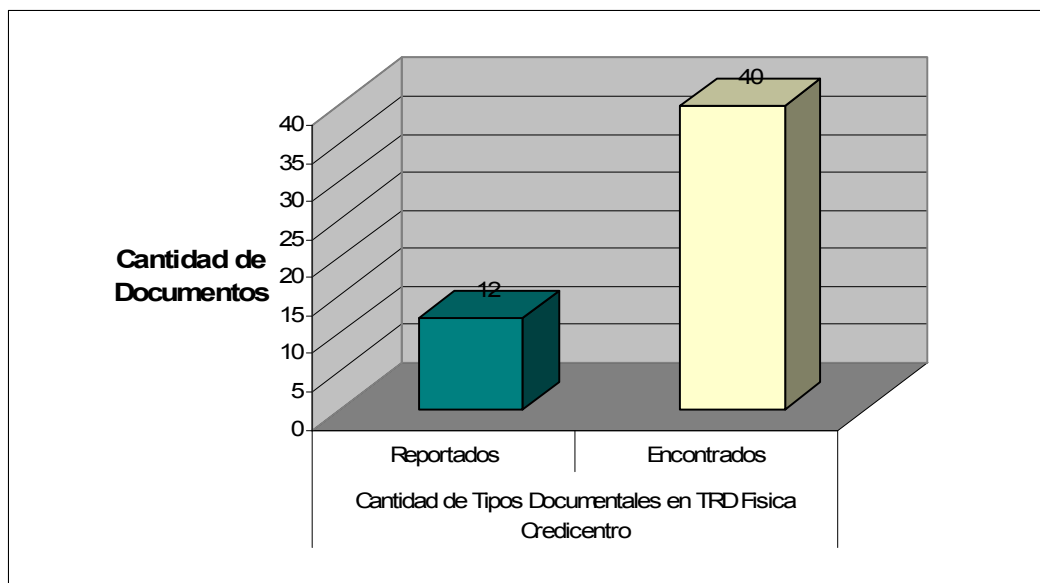
Como resultado final de las 8 fases en la Administración de los procesos correspondientes a la Tabla de Retencion Documental del Credicentro de la Region Suroccidental se realizó los siguientes indicadores de gestión en los cuales se puede observar el analisis de la cantidad reportada y cantidad total encontrada de los documentos, cantidad de documentos a digitalizar, cantidad final de documentos fisicos, propuestas de tiempos de retención tanto para el archivo fisico como para el tiempo de retencion de los documentos digitales.

CANTIDAD DE DOCUMENTOS.

En el **Anexo F** de la presente investigación se logra evidenciar el detalle de toda la documentación que se encuentra reportada en la tabla de retención actual, de igual manera se encuentran los tipos documentales actualizados de acuerdo a las vistas realizadas al Credicentro.

En el grafico 5 se puede analizar la diferencia de documentos que presenta la Tabla de Retención Documental del Credicentro actual frente a la cantidad real de documentos encontrada que se esta archivando físicamente, la cantidad reportada en el Cuadro 2 es de 12 documentos y la cantidad encontrada fue de 40, esto nos muestra la necesidad de actualizar la Tabla de Retención Documental.

Grafico 5 Cantidad de Tipos Documentales en TRD física del Credicentro



Fuente: Héctor F Tejeda. Elaboración para la presente investigación. 2011.

Cuadro 2 Cantidad de Tipos Documentales

Cantidad de Tipos Documentales en TRD Fisica Credicentro	
Reportados	Encontrados
12	40

Fuente: Héctor F Tejeda. Elaboración para la presente investigación. 2011.

DOCUMENTOS FISICOS Y DIGITALES.

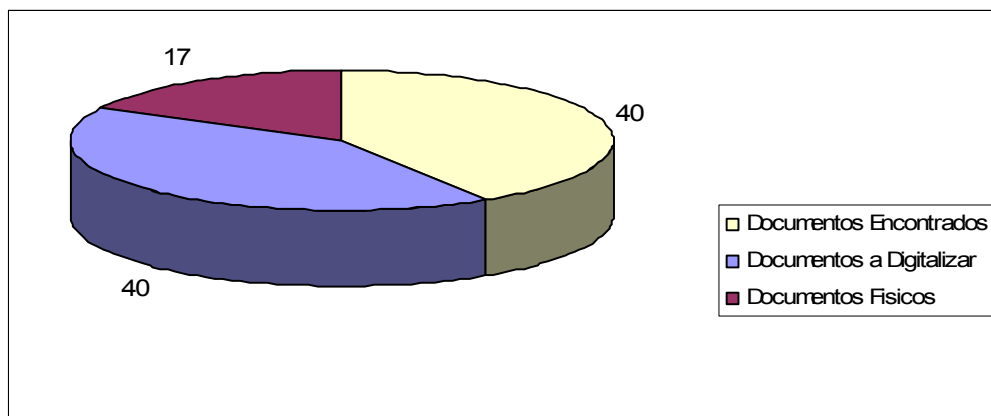
En la cuadro 3 y en el grafico 6 y 7 se observa que los 40 documentos van a reposar en un servidor de forma digital y que de los 40 documentos encontrados solo se van archivar físicamente 17 los cuales corresponden a un 42% de la cantidad total de documentos.

Cuadro 3 Cantidad de documentos fisicos y digitales.

Documentos Encontrados	Documentos a Digitalizar	Var. %	Documentos Fisicos	Var. %
40	40	100.00%	17	42.50%

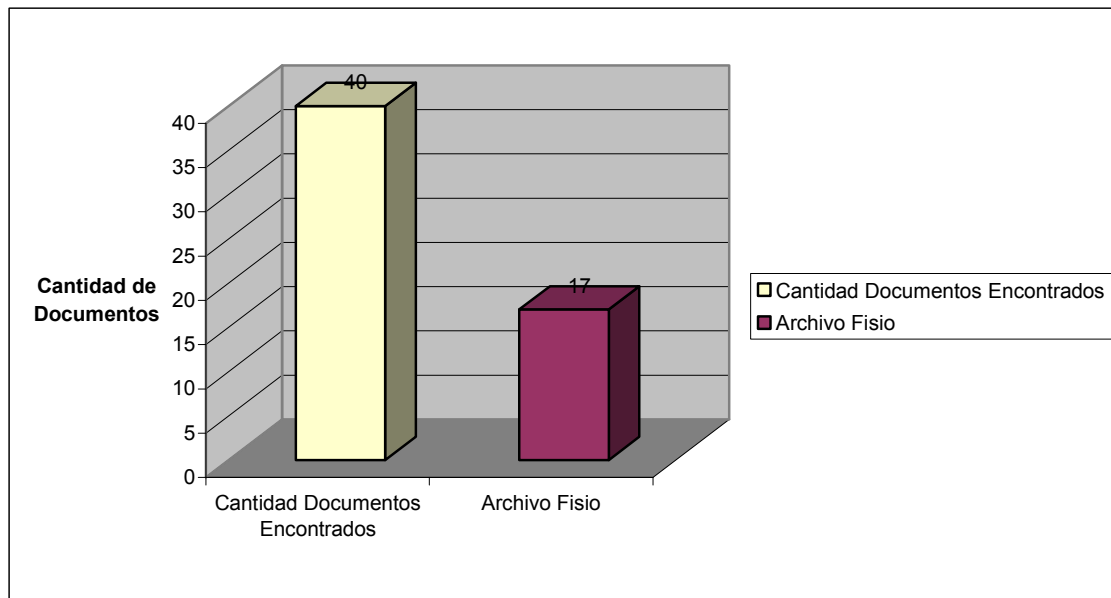
Fuente: Héctor F Tejeda. Elaboración para la presente investigación. 2011.

Grafico 6 Documentos Fisicos y Digitales



Fuente: Héctor F Tejeda. Elaboración para la presente investigación. 2011.

Grafico 7 Comparacion de la documentacion Fisica y Digital



Fuente: Héctor F Tejeda. Elaboración para la presente investigación. 2011.

TIEMPO DE RETENCION DE LA DOCUMENTACION ENCONTRADA

En el cuadro 4 y 5 relacionado a continuación se analiza una comparacion entre el tiempo de retencion que se encuentran en las TRD actuales vs. la propuesta de las cuales se afirma lo sigte:

- ✓ De los 40 documentos encontrados solo 17 se van a estar archivados fisicos durante el tiempo minimo de conservacion que son 60 meses.
- ✓ En la tabla 5 se observa la propuesta que se esta presentando y es que toda la documentación se va archivar digitalmente durante los 60 meses y los 17 documentos fisicos estaran en el archivo de gestion durante 6 meses y en el archivo central 54 meses.

Cuadro 4 Tiempo de retención actual

		TIEMPO DE RETENCION			
		ACTUAL			
Tipo de Archivo	Cantidad Documentos	AG en Años	AC en Años	I	Total Actual
Físico	40	V	5	0	#¡VALOR!

Fuente: Héctor F Tejeda. Elaboración para la presente investigación. 2011.

Cuadro 5 Tiempo de retención propuesto

		PROPUESTA			
		AG en Meses	AC en Meses	I	Total Propuesta
Físico	17	6	54	0	60
Digital	40	0	0	60	60

Fuente: Héctor F Tejeda. Elaboración para la presente investigación. 2011.

8.2 ENVÍO DE LA PROPUESTA APROBADA POR LA GERENCIA Y POR EL COMITÉ DE ARCHIVO AL CREDICENTRO DE LA REGIÓN SUR OCCIDENTAL PARA ACEPTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN.

El Credicentro debe aceptar la propuesta final de la Tabla de Retención Documental, debido a que este formato va ser el soporte de la eficiencia del archivo físico que va manejar esta área.

9. CONCLUSIONES

- Se estableció que el Credicentro del Banco de Occidente esta archivando documentos por un periodo de 5 años, generando inconvenientes por la utilización de espacios y gastos ineficientes de transporte de documentos.
- Las tablas de Retención Documental del Credicentro del Banco de Occidente se encuentran desactualizadas en cuanto a los tipos documentales y a los tiempos de retención.
- El Banco de Occidente se encuentra en disposición de optar un modelo eficiente para archivar la documentación generada por los créditos de vehículos.
- El Banco de Occidente ha determinado adoptar el sistema propuesto de archivo físico en el Credicentro con la nueva Tabla de Retención Documental.
- Los Directivos del Banco de Occidente se encuentran en la capacidad de analizar y acoger las conclusiones de este trabajo con el fin de lograr la mejora en el proceso de archivo físico en el Credicentro del Banco de Occidente.
- La implementación de la estrategia planteada genera un impacto ambiental, viéndose reflejada en la reducción de impresiones, menor manipulación de papel físico y aprovechamiento de tecnologías de digitalización.
- La propuesta planteada representa para el Banco una economía representada en los procesos de archivo físico, papelería, espacio y transporte de documentos.
- Finalmente como resultado de este trabajo, el Banco de Occidente ha decidido implementar el proceso de mejoramiento de archivo físico mediante la actualización de las tablas de Retención Documental a nivel nacional.

10.RECOMENDACIONES

- Según la evaluación efectuada se recomienda presentar esta propuesta ante el comité de archivo para la implementación definitiva en todas las áreas del Banco de Occidente.
- De igual manera se recomienda establecer algún tipo de capacitación para las personas que manejan el tema de archivo físico y las Tablas de Retención Documental en las diferentes áreas del Banco de Occidente
- Realizar seguimiento de la implementación de la estrategia de mejora del proceso de archivo físico en el Credicentro de la Región Suroccidental.
- Evaluar el impacto económico y ambiental que pueda representar la propuesta de las Tablas de Retención Documental.
- Se recomienda al área de Procesos y Proyectos del Banco de Occidente implementar y distribuir una circular correspondiente a la digitalización de documentos físicos haciendo énfasis en el ahorro que se puede lograr.
- Finalmente se recomienda que el Banco de debe determinar un área específica en la cual tenga la responsabilidad de administrar, analizar y mantener actualizadas eficientemente la Tablas de Retención Documental

BIBLIOGRAFÍA

- Alejandro A. Pavez Salazar Departamento de Informática, Universidad Técnica Federico Santa María, *La gestión del conocimiento en las organizaciones* Pagina web: <http://www.gestiondelconocimiento.com/documentos2/apavez/gdc.htm>
- Domingo Valhondo (2003) *Gestión del Conocimiento* – MADRID – España; Ediciones Diaz de Santos.
- Frank M. Gryna, Richard C.H. Chua y Joseph A. Defeo (2007) *Método Juran Análisis y Planeación de la Calidad – Administración de Procesos* (196-212) (Quinta Edición), México DF.: Compañía Editorial McGraw-Hill Interamericana
- Intranet Banco de Occidente DOYM/HPB/ Instructivo Operativo para la Administración del Archivo y Custodia de Documentos - Metodología de TRD.Doc/Hevert P.
- Intranet Banco de Occidente P y P: (División de Procesos y Proyectos): Área encargada de diseñar, implementar procesos estándares con sus respectivos indicadores de gestión generando la facilidad en el gerenciamiento de proyectos de alto valor <http://intranetserver/intranet/Divisiones/Metodos/Metodos.asp>
- Ley 594 de 2000 por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones <http://www.archivogeneral.gov.co/?idcategoria=2023#>
- Servicio de Aprendizaje SENA, Seccional Antioquia, FUNDAMENTOS BASICOS DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL, Generalidades, Pág. 1, 2003.
- Setecsa G4s: Empresa encargada de prestar servicios en administración de información por medio de archivo físico, gestión documental, medios magnéticos, Servicios Digitales entre otros. <http://www.setecsa.com/espanol/setecsa/historia.htm>

ANEXOS